

ANALISIS PROSES BISNIS TERJADINYA REVISI DALAM PROSES PELAYANAN PERUSAHAAN DESAIN: STUDI KASUS PADA PRISMAGRAPHIA

Ahmad Reza Rizkiyuda¹

ABSTRACT

The objectives of this research are to define the root causes of revision with efforts to minimize the possibility of it in the graphic design company service process. Graphic design company used as an object of this research is Prismagraphia. Identification of root causes performed with cause-and-effect diagram and 5-why analysis to the result of business process analysis of Prismagraphia client service process. Business process analysis performed with describing the client service process in Prismagraphia using data flow diagram to identify the factors that affect the occurrence of revision in Prismagraphia's client service process. Identification of factors that affect the occurrence of revision in Prismagraphia's client service process also performed with analyzing the result of conversation writer performed with Prismagraphia managing director and some graphic designers who worked at Prismagraphia.

The result of this research prove that there are some efforts that Prismagraphia can perform to minimize the possibility of occurrence of revision in the client service process. Those efforts can be applied to the implementation of Prismagraphia's client service process

Keywords: *business process analysis, service process, graphic design compay, design, revision.*

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

ANALISIS PROSES BISNIS TERJADINYA REVISI DALAM PROSES PELAYANAN PERUSAHAAN DESAIN: STUDI KASUS PADA PRISMAGRAPHIA

Ahmad Reza Rizkiyuda²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan akar permasalahan terjadinya revisi beserta upaya yang dapat dilakukan untuk meminimalisasi kemungkinan terjadinya revisi pada proses pelayanan perusahaan desain. Perusahaan desain yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah Prismagraphia. Identifikasi akar permasalahan dilakukan menggunakan *cause-and-effect diagram* dan *5-why analysis* pada hasil analisis proses bisnis pelayanan klien di Prismagraphia. Analisis proses bisnis dilakukan dengan menggambarkan proses pelayanan klien di Prismagraphia menggunakan *data flow diagram* untuk menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya revisi pada proses pelayanan klien di Prismagraphia. Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya revisi pada proses pelayanan klien di Prismagraphia juga dilakukan dengan menganalisis hasil percakapan penulis yang dilakukan dengan *managing director* Prismagraphia dan beberapa desainer grafis yang pernah bekerja di Prismagraphia.

Hasil penelitian membuktikan bahwa ada upaya-upaya yang dapat dilakukan Prismagraphia untuk meminimalisasi kemungkinan terjadinya revisi pada proses pelayanan klien. Upaya-upaya tersebut dapat diaplikasikan pada pelaksanaan proses pelayanan klien di Prismagraphia.

Kata Kunci: analisis proses bisnis, proses pelayanan, perusahaan desain grafis, desain, revisi.

² Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie